



O Conselho de Ética e Autorregulação, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e no Código de Ética e Autorregulação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação no que concerne a publicidade, a oferta e a contratação de crédito dos meios eletrônicos de pagamento e das linhas de crédito relativas aos mesmos.

## **NORMATIVO Nº 012**

Dispõe sobre a concessão de crédito responsável pelas empresas associadas da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – Abecs e dá outras providências.

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), incluindo a autorregulação do mercado de meios eletrônicos de pagamento para o bom funcionamento das relações comerciais, de consumo e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Abecs como entidade representativa das empresas integrantes do Sistema de Cartão, conforme definido no Código de Ética e Autorregulação;

CONSIDERANDO a Autorregulação da Abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar às normas existentes, e que possui os seguintes princípios fundamentais: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais e de consumo; (e) a liberdade de iniciativa, a livre concorrência e a função social da empresa; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação da Abecs e; (g) o estímulo às boas práticas de mercado;

CONSIDERANDO, ainda, que a Federação Brasileira de Bancos – Febraban instituiu no âmbito do Sistema de Autorregulação Bancária o Normativo de Concessão de Crédito Responsável e, em decorrência das especificidades da concessão do meio eletrônico de pagamento e do crédito a ele referente, a Abecs identificou a necessidade de regulamentar seus Associados.



CONSIDERANDO ainda as inovações ocorridas desde a publicação do Normativo 12 em 13 de agosto de 2014.

RESOLVE a Abecs emitir o presente Normativo, que regulamenta suas Associadas para a concessão do meio eletrônico de pagamento e do crédito a ele referente de forma responsável aos portadores de meios eletrônicos de pagamento.

**Art. 1º.** Este Normativo aplica-se a publicidade, a oferta e a contratação de crédito dos meios eletrônicos de pagamento a seguir listados e das linhas de crédito relativas aos mesmos: (i) cartão de crédito, (ii) cartão múltiplo, exclusivamente quanto à função de crédito, (iii) cartão de loja, (iv) cartão híbrido e (v) cartão corporativo, conforme as definições previstas no Código de Ética e Autorregulação da Abecs.

**Art. 2º.** As determinações contidas no presente Normativo não afastam a obrigatoriedade e aplicabilidade das leis aplicáveis, incluindo o Código de Defesa do Consumidor, e do Código de Ética e Autorregulação da Abecs, seus Anexos e demais Normativos.

**Art. 3º.** O compromisso com o respeito ao Consumidor integra as políticas e diretrizes de comunicação, publicidade e oferta de meios eletrônicos de pagamento e das linhas de crédito a eles relativas, as quais devem ser claramente estabelecidas, divulgadas e disseminadas internamente pelas Associadas de modo a abranger todas as áreas da organização.

## **I - DA PUBLICIDADE E OFERTA DOS MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO**

### **Seção I – Da Publicidade**

**Art. 4º.** Respeitadas as características e limitações de cada mídia e veículo, a publicidade referente aos meios eletrônicos de pagamento, bem como aquela referente às linhas de crédito a eles relativas, deverá envolver elementos e processos que orientem o uso responsável do crédito concedido.



**§ 1º.** A publicidade referente aos meios eletrônicos de pagamento, bem como, a publicidade referente às linhas de crédito relativas aos meios eletrônicos de pagamento deve indicar clara e objetivamente os canais de atendimento disponibilizados ao Consumidor para obtenção de esclarecimentos e orientações.

**§ 2º.** As Associadas que sejam emissoras devem manter, na sua publicidade de meios eletrônicos de pagamento, bem como, a publicidade referente às linhas de crédito relativas aos meios eletrônicos de pagamento mensagem que oriente o Consumidor para o uso responsável do crédito.

**§ 3º.** Sem prejuízo do disposto no art. 5º, parágrafo único do Código de Ética e Autorregulação da Abecs e outras normas aplicáveis, a publicidade do meio eletrônico de pagamento, bem como, a publicidade das Associadas que sejam emissoras, referente às linhas de crédito relativas aos meios eletrônicos de pagamento, deverá indicar ainda os locais onde o Consumidor possa consultar os valores de tarifas e taxas incidentes.

**§ 4º.** O acompanhamento do disposto neste artigo será realizado por meio de reuniões periódicas no âmbito do Comitê de Boas Práticas da Abecs ensejando em diretrizes que, uma vez aprovadas por referido Comitê, farão parte do Guia de Boas Práticas da Abecs como meio de orientação do mercado.

## **Seção II – Da Oferta**

**Art. 5º.** Sem prejuízo do disposto no Normativo 005 da Autorregulação da Abecs, e outras normas aplicáveis ao processo de oferta por meio remoto do meio eletrônico de pagamento e/ou das linhas de crédito relativas ao referido meio eletrônico de pagamento, devem assegurar informações que sejam objetivas, claras, precisas e completas, abordando as características do serviço, tais como:

**I** - taxas;

**II** - tarifas incidentes;

**III** - impostos.

**Art. 6º.** Sem prejuízo dos dispostos no Normativo 005 e no Normativo 007 da Autorregulação da Abecs, a oferta de crédito rotativo efetuada por meio da fatura mensal



deverá conter a taxa de juros mensal, a taxa de juros anual, a taxa de juros máxima para o próximo período, o Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) e o Custo Efetivo Total (CET).

**Art. 7º.** Na oferta de linhas de crédito alternativas ao crédito rotativo as Associadas emissoras deverão possibilitar a comparabilidade de condições de contratação do crédito com, no mínimo, informações sobre o valor a ser financiado, valor e número de parcelas, juros e impostos incidentes.

**Art. 7-A.** Na oferta do Crediário, as Associadas emissoras, credenciadoras e bandeiras deverão fornecer, no mínimo, informações sobre o valor da compra, número de parcelas, valor das parcelas, taxa de juros mensal, CET anual, valor total e IOF.

## **II – DA CONTRATAÇÃO DE MEIO ELETRÔNICO DE PAGAMENTO E DAS LINHAS DE CRÉDITO RELACIONADAS A TAL MEIO**

### **Seção I – Disposições Gerais**

**Art. 8º.** Considera-se contratação de crédito responsável de meio eletrônico de pagamento e das linhas de crédito relacionadas a tal meio, aquela que possibilite verificar a adequação da oferta de crédito realizada ao perfil econômico e à capacidade de pagamento do Consumidor contratante, sob avaliação da Associada, com base nas informações prestadas pelo Consumidor e disponíveis nos bancos de dados públicos e privados de crédito.

**Parágrafo único.** A consulta e o registro das informações pessoais do Consumidor observarão a legislação específica sobre o tratamento de dados pessoais.

### **Seção II – Da lealdade e cooperação da contratação**



**Art. 9º.** O Consumidor deve ser orientado na contratação do meio eletrônico de pagamento a manter atualizados durante toda a vigência do contrato os seus dados cadastrais e econômicos junto à Associada emissora, que disponibilizará canais de atendimento adequados e de fácil acesso aos Consumidores para a disponibilização das informações.

### **Seção III – Das contratações multicanais**

**Art. 10.** As contratações multicanais podem ser presenciais quando estabelecidas pessoalmente entre o Consumidor e a Associada ou, por meios remotos quando realizadas através de:

**I** – telefone (central de atendimento);

**II** – dispositivos móveis de comunicação (mobile banking);

**III** – caixas eletrônicos de autoatendimento (ATM); e

**IV** – internet (internet banking).

**Art. 11.** Sem prejuízo do disposto no art. 3º do Normativo 005 da Autorregulação da Abecs, no caso de contratação remota de meio eletrônico de pagamento e das linhas de crédito relacionadas a tal meio, a Associada disponibilizará previamente aos Consumidores as condições gerais para contratação em seu site na internet, nos canais de atendimento ou por telefone, conforme o caso.

**Art. 12.** Nos canais remotos as Associadas deverão disponibilizar de forma adequada aos Consumidores informações sobre os cuidados a serem adotados na escolha do meio eletrônico de pagamento dentre aqueles disponibilizados pela Associada, com a indicação dos canais de atendimento para esclarecer suas dúvidas, mediante contato direto com a Associada.

**Art. 13.** Nas contratações de meios eletrônicos de pagamento realizadas por meios remotos, o Consumidor poderá desistir do contrato de utilização do meio de pagamento no prazo de até sete dias da assinatura do contrato ou do recebimento do instrumento de



pagamento, devendo efetuar o pagamento integral de todas as despesas eventualmente realizadas.

**§ 1º.** No caso de desistência da transação de empréstimo, incluindo retirada de recursos, e/ou financiamento que tenha sido realizada por meio remoto, além do requisito de que tal desistência seja formulada no prazo de até sete dias da transação, o Consumidor deverá restituir o valor total financiado ou que lhe foi entregue, acrescido dos eventuais tributos e juros incidentes até a data da efetiva devolução.

**§ 2º.** O procedimento para desistência previsto neste artigo será devidamente informado aos Consumidores no ato da contratação.

**Art. 14.** Previamente à contratação do meio eletrônico de pagamento ou da linha alternativa ao rotativo que seja feita por telefone, além de fornecer as informações preliminares constantes do art. 5º, art. 6º e art. 7º supra, conforme o caso, tal ligação deverá ser devidamente registrada mediante gravação da chamada telefônica e armazenada pelo prazo legal mínimo aplicável.

#### **Seção IV – Da orientação prévia de comparabilidade**

**Art. 15.** Considera-se orientação prévia de comparabilidade as informações colocadas à disposição dos contratantes, preferencialmente por meio virtual, sobre as diferentes modalidades de meios eletrônicos de pagamento oferecidos pela Associada ao Consumidor e os canais de acesso para solucionar dúvidas e obter esclarecimentos.

#### **Seção V – Das informações de adimplemento e liquidação antecipada**

**Art. 16.** Sem prejuízo dos dispostos no Normativo 005 e no Normativo 006 da Autorregulação da Abecs, previamente à contratação do meio eletrônico de pagamento presencial ou remota, será informado ao Consumidor de forma objetiva, clara e precisa:

**I** - as regras para utilização do crédito rotativo através do pagamento mínimo ou parcial da fatura e encargos incidentes;

**II** - as consequências da falta de pagamento da fatura;



**III** - o procedimento a ser observado pelo Consumidor para solicitar a liquidação antecipada de pagamento, total ou parcial, sem prejuízo do disposto no art. 25 do Código de Ética e Autorregulação da Abecs;

**IV** – os canais de atendimento ao Consumidor para solucionar dúvidas e obter informações ou esclarecimentos.

### **III – DAS AÇÕES SISTÊMICAS DE CRÉDITO RESPONSÁVEL**

#### **Seção I – Disposições gerais**

**Art. 17.** A Abecs promoverá campanhas educativas visando o uso consciente do meio eletrônico de pagamento, demonstrando os seus benefícios e fornecendo orientações relativas à segurança, às consequências do não pagamento integral no vencimento e o ônus do descumprimento contratual.

**Parágrafo único.** A Abecs disponibilizará em seu site na internet o conteúdo integral de uma cartilha educativa sobre o uso consciente do meio eletrônico de pagamento com *download* gratuito para qualquer interessado.

**Art. 18.** A Abecs ainda disponibilizará via internet:

**I** - a divulgação do Sistema de Tarifas de Cartões de Crédito expondo as tarifas praticadas pelas Associadas Abecs, de modo a permitir que os Consumidores comparem os valores cobrados pelos diferentes tipos de serviços;

**II** - o glossário de termos técnicos (jurídicos e econômicos) mais utilizados em contratos de utilização de meios eletrônicos de pagamento.

**Art. 18-A.** Os Emissores deverão divulgar em até 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação do Aditamento ao Normativo 12, as taxas de juros máxima mensais das contas de pagamento que oferecem, segmentando as diferentes modalidades de linhas de crédito



que oferecem, em qualquer de seus canais de comunicação com os portadores, tais como sítio eletrônico, fatura e aplicativo.

**Art. 19.** As condutas disciplinadas neste Normativo serão supervisionadas pela Autorregulação da Abecs, com base nos mecanismos previstos no Código de Ética e Autorregulação, e consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, estarão elas sujeitas, ainda, a procedimentos de aferição de conformidade na concessão de crédito responsável, tais como:

**I** – metodologias de pesquisa com Consumidores;

**II** - visitas *in loco*;

**III** – auditoria.

Publicação: 13 de agosto de 2014.

Alteração 01: 06 de dezembro de 2018.